AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

PLAN D'ACTION 2003-2004

La gestion par résultats

Table des matières

1 PRÉSENTATION 5

1.1 Aide financière aux études 5
1.2 Mission et programmes 5
1.3 Organisation 6
1.4 Clientèle, produits et services 7

2 GESTION PAR RÉSULTATS 9

2.1 Contextes externe et interne et capacités organisationnelles 9
2.2 Valeurs de gestion 11
2.3 Enjeux 11
2.4 Orientations stratégiques 11
2.5 Planifications stratégique et opérationnelle 12

3 RESSOURCES NÉCESSAIRES 25

4 FACTEURS DE CONTINGENCE 25

5 APPROBATION DU PLAN D'ACTION 25

Annexe 1
Budget de l'Aide financière aux études pour 2003-2004 29

Annexe 2
Organigramme 30

Annexe 3
Mission, orientations stratégiques et objectifs stratégiques de l'Aide financière aux études 31

Annexe 4
Présentation et définition des indicateurs 32

106-01124/

1 PRÉSENTATION

1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ce cadre assure à la population québécoise et à la clientèle de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, et lui permet de se conformer à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement sur tous les plans.

1.2 Mission et programmes

L'Aide financière aux études a pour mission de faciliter l'accès aux études en offrant une aide financière adaptée à la population étudiante. L'objectif du Programme de prêts et bourses est d'empêcher, que le manque de ressources financières soit un obstacle à la poursuite d'études par les personnes qui en ont la volonté et la capacité. Le Programme repose toutefois sur le principe selon lequel les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études. Afin d'accomplir sa mission, l'Aide financière aux études doit s'assurer que chaque personne bénéficie des avantages auxquels la Loi et le Règlement sur l'aide financière aux études lui donnent droit.

À cette fin, l'Aide financière aux études doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec justesse, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit agir en collaboration avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, elle doit s'assurer que ses activités sont conduites avec rigueur et avec le plus grand souci d'une gestion transparente et efficace des fonds publics.

L'Aide financière aux études assure la gestion du Programme de prêts et bourses, son programme principal, auquel se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme d'allocation pour les besoins particuliers des personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue;
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus d'associations étudiantes nationales;
- le Programme études-travail;
- le Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur; (suspendu pour évaluation)
- le Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire;
- le Programme de remise de dette.

De plus, l'Aide financière aux études gère les deux programmes suivants :

- le Programme de bourses d'été de langues du gouvernement fédéral;
- le Programme de bourses d'été pour francophones hors Québec.

Depuis septembre 2002, le Programme de prêts pour les études à temps partiel permet aux étudiantes et aux étudiants qui poursuivent ou entreprennent des études à temps partiel de bénéficier d'une aide financière.

Par ailleurs, l'Aide financière aux études met à la disposition de sa clientèle l'Unité des droits de recours qui regroupe, depuis janvier 2002, le Bureau des plaintes, le Bureau de révision et le Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires. L'Aide financière aux études assure donc l'évaluation, le développement et la promotion de ces programmes d'aide financière.

1.3 Organisation

L'organisation de l'Aide financière aux études reflète les processus d'attribution et de gestion de l'aide auxquels sont associées les unités de soutien.

Dans le cadre de l'administration des programmes d'aide financière aux études et en vertu des lois et des règlements en vigueur, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution est responsable des opérations liées à la détermination de l'admissibilité des étudiantes et des étudiants et au montant d'aide à leur accorder. Elle répond aussi aux demandes de renseignements de la clientèle. Les responsables des bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement assurent quant à eux le suivi des dossiers et conseillent la population étudiante.

La Direction de la gestion des prêts est chargée des opérations qui découlent des ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers au sujet du paiement des intérêts sur les prêts pour études autorisés et du traitement des réclamations pour les pertes de capital et d'intérêts. Elle voit au recouvrement, auprès des emprunteuses et des emprunteurs en défaut de paiement, des sommes que l'Aide financière aux études a dû rembourser pour eux à leur établissement financier. Elle administre également un programme d'aide financière destiné aux ex-étudiantes et ex-étudiants en situation financière précaire (Programme de remboursement différé). Elle maintient et développe des liens avec les partenaires des établissements financiers.

La Direction du développement technologique et du soutien aux opérations conçoit, maintient, développe et gère l'ensemble des systèmes administratifs et informatiques permettant de soutenir les activités de l'Aide financière aux études et d'offrir à la clientèle des technologies et des liens de communication efficaces. Elle est chargée de la gestion documentaire des dossiers d'aide financière.

L'Unité des politiques et programmes est responsable de la planification, de l'orientation et de la coordination des travaux nécessaires à la conception, à la mise en œuvre, à l'évaluation et à l'adaptation des politiques et des programmes d'aide financière aux études.

L'Unité des communications fait connaître à la clientèle actuelle et potentielle les dispositions du régime d'aide financière aux études. Elle est responsable des publications, du site Internet et des activités d'information de l'Aide financière aux études.

L'Unité des droits de recours est constituée du Bureau de révision, du Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires et du Bureau des plaintes. Le Bureau de révision, à la demande d'une étudiante ou d'un étudiant, réexamine la décision rendue par l'Aide financière aux études relativement à son admissibilité au Programme de prêts et bourses ou réévalue le montant de l'aide accordée. Si, en raison d'une situation particulière ou exceptionnelle, une personne estime que la poursuite de ses études est compromise par un manque de ressources financières, elle peut présenter une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. Celui-ci examine la requête pour ensuite donner son avis au ministre, qui rendra une décision finale. Quant au Bureau des plaintes, il reçoit les plaintes des personnes qui sont insatisfaites de la qualité des services reçus de l'Aide financière aux études. Il les analyse et en assure le suivi.

Les responsables des 390 bureaux d'aide financière des réseaux secondaire (formation professionnelle), collégial et universitaire conseillent les étudiantes et les étudiants et les assistent dans leurs démarches. Les modalités de leur collaboration avec l'Aide financière aux études sont définies dans un protocole d'entente fondé sur un décret gouvernemental à cet effet. En outre, l'Aide financière aux études peut compter sur le personnel de quelque 800 centres de prêts situés dans des établissements financiers du Québec pour assurer la gestion des prêts.

1.4 Clientèle, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population scolaire des réseaux secondaire (formation professionnelle), collégial et universitaire.

L'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités principales : l'attribution de l'aide et la gestion des prêts. Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide. Le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec des ex-étudiantes et des ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt sont attribués pour les études, tandis que les bourses sont versées en complément aux prêts ou encore dans le cadre du Programme de bourses d'été de langues du gouvernement fédéral dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts liés à l'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services et de matériel adaptés aux élèves ainsi qu'aux étudiantes et étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure.

Au cours de l'année d'attribution 2003-2004, l'Aide financière aux études procédera à l'examen de quelque 149 000 demandes de prêt, 97 000 demandes de bourse, 8 600 demandes de remboursement d'orthèses visuelles, 5 500 demandes de bourse d'études en langue seconde, 110 000 demandes relatives à un changement de situation, 20 000 demandes de renseignements supplémentaires. Elle prévoit traiter 2 000 demandes de prêt pour des études à temps partiel. Elle analysera les demandes de remise de dette et traitera quelque 330 000 documents reçus par la poste. Elle continuera de plus à financer le Programme études-travail administré par les établissements d'enseignement participants.

Le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements rencontrera un peu plus de 1 000 personnes par mois et fournira des renseignements par écrit et par téléphone à plus de 200 000 personnes. Le service téléphonique interactif recevra au-delà de 700 000 appels.

L'Aide financière aux études paie en outre aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus sur les prêts autorisés qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants, et ce, pendant la durée de leurs études à temps plein ou encore en vertu du Programme de remboursement différé destiné aux personnes en situation financière précaire.

Enfin, l'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers en ce qui concerne les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers pour éviter toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la réclamation de l'établissement financier si une entente de remboursement est conclue. Sinon, elle rembourse l'établissement financier et devient à son tour créancière.

L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent dans une situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Elle détient, à cet égard, un inventaire de 62 500 dossiers de recouvrement à régler. Un dossier de recouvrement est réglé lorsque l'Aide financière aux études a conclu une entente de remboursement avec la débitrice ou le débiteur et que cette entente est respectée, lorsque la dette est totalement remboursée ou lorsqu'une radiation complète a été effectuée ou qu'une mesure légale est en vigueur.

2 GESTION PAR RÉSULTATS

La Loi sur l'administration publique a instauré un cadre de gestion axé sur l'atteinte de résultats déterminés, sur la transparence de l'administration et sur la reddition de comptes, et ce, en vue d'améliorer les services offerts aux citoyens. Les valeurs de gestion de l'Aide financière aux études s'inscrivent dans cette philosophie et la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation confirme cet engagement.

C'est ainsi que, dans un esprit de constante amélioration et afin de concrétiser sa volonté d'améliorer les services à sa clientèle, l'Aide financière aux études s'est engagée dans une démarche de gestion par résultats qui lui a permis d'effectuer une profonde réflexion en ce qui concerne son environnement, ses visions et les priorités sur lesquelles elle entend mettre l'accent au cours des prochaines années. Les principaux éléments de cette réflexion stratégique sont présentés dans les paragraphes suivants.

2.1 Contextes externe et interne et capacités organisationnelles

L'examen des contextes externe et interne ainsi que des capacités organisationnelles a mené à certains constats.

Contexte externe

La Loi sur l'administration publique, sanctionnée le 30 mai 2000, concerne les ministères et organismes gouvernementaux, dont l'Aide financière aux études. Conformément à cette loi, l'Aide financière aux études doit se doter des outils requis pour assurer et soutenir la reddition de comptes, c'est-à-dire des objectifs, des indicateurs, des cibles chiffrées qui peuvent être suivis tout au long de l'année.

Le volume de la clientèle qui a recours à l'Aide financière aux études varie d'une année à l'autre. Parmi les facteurs sur lesquels l'Aide financière aux études n'a pas de contrôle, notons la fluctuation du nombre de demandes d'aide financière, qui est attribuable à la conjoncture économique et à la variation de l'effectif scolaire à temps plein et à temps partiel dans les réseaux d'enseignement visés par le Programme de prêts et bourses et le Programme de prêts pour les études à temps partiel. Il convient de préciser qu'il semble exister un lien entre la situation économique et le nombre de demandes d'aide : quand la situation économique est bonne, le nombre de demandes d'aide diminue et, lorsqu'elle se dégrade, ce nombre augmente.

Le volume de la clientèle est globalement à la baisse depuis quelques années. Après avoir connu une croissance constante entre 1990-1991 et 1996-1997, le nombre de demandes d'aide a diminué chaque année depuis. Le nombre de demandes d'aide est ainsi passé de 186 852 en 1997-1998 à 149 550 en 2001-2002, ce qui constitue une diminution globale de 20,0 %.

Pour la même période, on observe une baisse de 28 957 demandes de bourse non associées directement à des changements aux règles d'attribution de l'aide. Cette baisse s'est produite alors que le nombre des étudiantes et des étudiants qui étaient inscrits à temps plein et qui étaient potentiellement admissibles à une aide financière a augmenté de 2 378, passant ainsi de 383 082 à 385 460. Cette constatation nous amène à croire que les besoins financiers d'une partie de la clientèle étudiante étaient moindres. L'organisation doit donc s'ajuster annuellement à de telles situations.

Entre 1996-1997 et 2000-2001, le nombre de demandes d'aide a varié dans le même sens que le taux de chômage observé chez les jeunes du groupe d'âge des 15-24 ans, qui composent 70,0 % de la clientèle du Programme de prêts et bourses. La diminution du nombre de demandes semble donc associée à l'amélioration de la situation de l'emploi chez les jeunes, leurs parents ou leurs conjoints, amélioration qui fait suite à celle de la situation économique.

En 2001-2002, on a observé un taux de chômage de 12,5 % chez les jeunes, soit une augmentation de 0,7 % par rapport au taux observé en 2000-2001. Au cours de la même période, le nombre de bénéficiaires d'un prêt et d'une bourse s'est accru de 10 510, alors que le nombre de demandes de bourse a augmenté de 5 000.

La clientèle traditionnelle de l'Aide financière aux études est jeune, étudie à temps plein et de façon continue depuis la maternelle, et

le régime a été conçu pour répondre aux besoins de cette clientèle. Or, la clientèle de l'Aide financière aux études se diversifie depuis quelques années : de jeunes adultes retournent aux études après un passage sur le marché du travail (environ 24,0 % de la clientèle) et plusieurs étudiantes et étudiants ont des responsabilités parentales (31,4 %). Depuis septembre 2002, les étudiantes et étudiants à temps partiel sont également admissibles à une aide financière. Les besoins de cette nouvelle clientèle diffèrent de ceux de la clientèle traditionnelle. Le régime a, en conséquence, besoin de s'adapter pour répondre à ces nouvelles réalités.

Les établissements d'enseignement mettent sur pied de nouveaux programmes d'études pour répondre aux besoins des étudiantes et des étudiants, des travailleurs, des entreprises et du marché du travail. Les changements qui caractérisent le marché du travail nécessitent une réponse continue et rapide de l'offre de formation. Il peut donc arriver que les programmes d'études évoluent plus rapidement que les règles du régime d'aide financière aux études, d'où une pression pour adapter le régime à cette réalité.

Contexte interne

Le régime d'aide financière aux études fait partie des mesures gouvernementales de soutien au revenu mises à la disposition de la population. Ces mesures, qui prennent la forme de divers programmes, sont sous la responsabilité d'entités gouvernementales différentes, dont le ministère de l'Éducation, le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. La population qui bénéficie de ces programmes s'attend à ce que leurs paramètres soient harmonisés, elle s'attend par exemple à ce que les frais de garde soient pris en considération selon les mêmes règles et à ce que l'action des ministères et organismes soit cohérente, par exemple qu'une indexation de paramètres ne soit pas limitée à un programme. L'Aide financière aux études doit donc arrimer son action à celle des autres ministères et organismes. À cet égard, depuis 1999-2000, l'Aide financière aux études a indexé annuellement les paramètres liés à la subsistance.

Les services à la clientèle de l'Aide financière aux études sont rendus par le personnel de l'organisation, en collaboration avec ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement. Pour offrir des services de qualité, ces partenaires doivent pouvoir compter sur des outils de travail adéquats. Ainsi, ils doivent disposer d'une information à jour sur le programme et être en relation directe avec l'Aide financière aux études, ce que permettent les moyens technologiques mis à leur disposition. Des ententes de collaboration entre l'Aide financière et les partenaires devraient entrer en vigueur en 2004.

L'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation. Elle doit donc respecter les politiques et priorités du ministère. En ce sens, elle est partie prenante de la Déclaration de services aux citoyens, de la planification stratégique, des priorités budgétaires du ministère.

Capacités organisationnelles

L'Aide financière aux études offre des services directs à la population. Dans le but d'améliorer constamment la qualité de ces services, l'organisation a opté pour l'approche client, qui implique la révision de ses processus d'opération. Afin d'accélérer le traitement des dossiers et de faciliter les rapports avec sa clientèle et ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement, l'Aide financière aux études a entrepris une refonte majeure de son système informatique axée sur l'utilisation optimale des nouvelles technologies. Cette approche permet déjà une prestation électronique de certains services, comme la formulation de la demande d'aide et la consultation du dossier de l'étudiante et de l'étudiant.

Ces réformes, menées en parallèle avec les opérations quotidiennes, entraînent de nombreux changements, d'où la nécessité d'offrir au personnel de l'Aide financière aux études et à ses partenaires de nombreuses activités de formation et d'information.

Le personnel est expérimenté et dévoué à sa tâche. Toutefois, il faut remarquer une augmentation et une spécialisation de la tâche en raison de la diversification de la clientèle (par exemple, les étudiantes et les étudiants à temps partiel) et de ses besoins. Il faut aussi noter la nécessité de renouveler l'effectif actuel (par exemple, les postes libérés par des départs à la retraite) et de maintenir l'expertise.

2.2 Valeurs de gestion

Les valeurs de gestion de l'Aide financière aux études s'inscrivent dans la philosophie de la gestion par résultats.

C'est ainsi que l'amélioration des services de l'Aide financière aux études se traduit, entre autres choses, par une accessibilité accrue, une remise de l'aide financière dans les délais fixés, un traitement équitable et confidentiel des dossiers, ainsi que par l'adaptation du régime d'aide financière aux besoins de la clientèle. Ces mesures supposent une implication constante des membres du personnel, qui se manifeste par leur courtoisie envers la clientèle, par la clarté de la langue parlée et écrite dans les communications,et par la simplification des formulaires à remplir et des démarches à effectuer. Ces mesures signifient, avant tout, le respect du client et de sa situation, de même que l'écoute de ses besoins.

La reddition de comptes permet de connaître le degré d'atteinte des objectifs que s'est fixés l'Aide financière aux études et de voir dans quelle mesure le service donné à la clientèle répond à ses attentes. Les résultats obtenus engendrent une rétroaction et contribuent ainsi à une amélioration constante des services.

La gestion par résultats est une approche qui met en évidence les objectifs poursuivis, les moyens retenus pour les atteindre ainsi que les cibles visées, et qui transforme les opérations quotidiennes en un projet mobilisateur pour l'ensemble de l'équipe de l'Aide financière aux études.

2.3 Enjeux

Dans le cadre de cette réflexion stratégique, l'examen des contextes interne et externe ainsi que des capacités organisationnelles a donné lieu à certains constats quant aux défis et enjeux que l'organisation devra relever au regard des caractéristiques et des besoins de la clientèle, de la prestation de services à cette clientèle et de l'implantation de nouvelles technologies de l'information. Quatre enjeux sont retenus :

- favoriser l'accès aux études en offrant un soutien financier qui contribue à la réussite des étudiantes et des étudiants;
- offrir un régime d'aide financière aux études de qualité qui est adapté aux besoins de la clientèle;
- accroître l'efficacité de la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement en renforçant le rôle de chacun;
- accélérer et simplifier le traitement des demandes d'aide financière en utilisant des technologies innovatrices et performantes.

2.4 Orientations stratégiques

À la lumière de ces enjeux, l'Aide financière aux études a défini trois orientations stratégiques qui traduisent les grandes priorités de l'organisation pour les prochaines années.

Orientation stratégique 1

Il est apparu que les caractéristiques de la clientèle actuelle et potentielle de l'Aide financière aux études et les besoins qui y sont associés sont en constante évolution. Il semble également que le volume de cette clientèle varie selon la situation économique. Il importe donc, pour l'Aide financière aux études, d'avoir une bonne lecture des besoins de la clientèle afin d'adapter le régime en conséquence et de l'harmoniser aux autres programmes gouvernementaux de soutien au revenu disponibles.

S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Orientation stratégique 2

La prestation des services se fait en collaboration avec des partenaires des établissements financiers et d'enseignement. Elle a pour objet de permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de disposer d'une aide financière au moment opportun et d'avoir accès à des services équitables et de qualité. L'Aide financière aux études veut également favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime, et ce, tout en mettant à la disposition de l'étudiante ou de l'étudiant des moyens devant faciliter ce remboursement.

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Orientation stratégique 3

Il ressort également de cette réflexion que les membres de l'organisation doivent partager une vision commune centrée sur le client. Le recours à des processus de travail résolument tournés vers le client et l'utilisation optimale des nouvelles technologies en vue de l'amélioration des services à la clientèle confirment cette volonté. L'Aide financière aux études désire cependant fournir ces services au moindre coût, tout en respectant les engagements ministériels.

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

2.5 Planifications stratégique et opérationnelle

De ces orientations découlent les objectifs stratégiques que l'organisation s'est fixés afin de réaliser sa mission. Ces objectifs comprennent des cibles chiffrées et des indicateurs de performance qui serviront à en mesurer l'atteinte. Des indicateurs stratégiques mesureront les résultats d'effet et d'impact sur la clientèle et la mission de l'organisation, alors que des indicateurs opérationnels évalueront les résultats de production des différentes fonctions, activités et initiatives entreprises pour réaliser les objectifs stratégiques.

Les pages suivantes présentent l'ensemble des éléments des planifications stratégique et opérationnelle de l'Aide financière aux études pour l'année 2003-2004. L'annexe 3 présente, à l'aide d'un schéma, les objectifs stratégiques retenus pour chaque orientation stratégique et l'annexe 4 fournit la liste des indicateurs et leur définition.

MISSION

Faciliter l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière à la population étudiante.

Orientation stratégique 1

S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.1

Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la population étudiante.

Indicateurs stratégiques	Cible chiffrée
1.1.1 Taux de participation des étudiantes et des étudiants au Programme de prêts et bourses	
1.1.2 Montant d'aide moyen attribué sous forme de prêt ou de bourse	

Fonctions, activités et initiatives

Réalisation d'activités de connaissance de la clientèle et de son environnement

Indicateurs opérationnels	Cibles chiffrées
1.1.3 Volume d'activités de connaissance réalisées	Tâches réalisées au 31 mars 2004 :
1.1.4 Volume d'étudiantes et d'étudiants concernés par les activités de connaissance	– Préparation d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle – Rédaction d'un projet de loi sur la modernisation de l'Aide financière aux études
Modification du régime	
1.1.5 Volume d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au régime	

Orientation stratégique 1 (suite)

S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.2

Harmoniser le régime d'aide financière aux études avec les orientations et politiques ministérielles et gouvernementales.

Indicateur stratégique	Cible chiffrée
1.2.1 Volume de problèmes d'harmonisation	3 problèmes d'harmonisation à solutionner

Fonctions, activités et initiatives

Consultation des ministères et organismes qui ont des liens avec l'Aide financière aux études

Indicateurs opérationnels	Cible chiffrée
1.2.2 Volume d'activités de concertation ministérielle et interministérielle	Tenir un minimum de 10 rencontres avec les ministères concernés
1.2.3 Volume de recours en raison de l'absence d'harmonisation (en développement)	En développement

Orientation stratégique 1 (suite)

Viser à ce que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.3

Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.

Indicateurs stratégiques	Cible chiffrée
1.3.1 Volume d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière aux études	
1.3.2 Volume d'étudiantes et d'étudiants affirmant ne pas avoir fait de demande d'aide financière en raison de leur méconnaissance du régime	Maximum de 2,0 % (périodicité de l'enquête : 5 ans)

Fonctions, activités et initiatives

Réalisation d'activités de promotion et d'information

Indicateurs opérationnels	Cibles chiffrées
1.3.3 Volume d'activités de promotion et d'information réalisées	Tâches réalisées au 31 mars 2004 : – Campagne d'information sur le nouveau régime – Phase 4 de la campagne d'adhésion aux services Internet
1.3.4 Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale concernant le régime	Taux de satisfaction minimal de 92 %
1.3.5 Montant et pourcentage du budget de l'Aide financière aux études dépensé pour des activités de promotion et d'information	
1.3.6 Volume de visiteurs du site Internet, secteur de la promotion et de l'information	Minimum visé de 500 000 visites du site Internet

Orientation stratégique 2

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.1

S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit.

Indicateurs stratégiques	Cible chiffrée
2.1.1 Volume des étudiantes et étudiants bénéficiant d'une aide financière	
2.1.2 Exactitude du montant de l'aide financière versée	

Fonctions, activités et initiatives

Traitement des demandes d'aide financière

Indicateurs opérationnels	Cibles chiffrées
2.1.3 Volume de demandes d'aide financière reçues	
2.1.4 Pourcentage de demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)	Traiter 95 % des dossiers complets de demande d'aide dans un délai maximal de 6 semaines. Viser l'atteinte d'un délai moyen de 4 semaines pour le traitement de ces demandes.

Orientation stratégique 2 (suite)

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.1 (suite)

Fonctions, activités et initiatives

Indicateurs opérationnels	Cibles chiffrées
Traitement des recours	
2.1.5 Volume de recours reçus	Traiter 97 % des dossiers complets de demandes de révision provenant du Protecteur du citoyen et 92 % des dossiers complets de demande de révision provenant d'autres sources dans un délai de 4 semaines.
2.1.6 Pourcentage des recours traités dans le délai fixé (délai et retard moyens)	Traiter 92 % des plaintes dans un délai de 4 semaines. Traiter 100 % des dossiers complets de demandes de dérogation qui sont reçus dans la période de réception préétablie et qui sont présentés à la réunion du Comité d'examen des demandes dérogatoires suivant cette période.
Remboursement des intérêts en cours d'études	
2.1.7 Montant des intérêts remboursés aux établissements financiers dans les délais requis pendant la période d'études	

Orientation stratégique 2 (suite)

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.2

Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à les satisfaire.

Indicateurs stratégiques	Cibles chiffrées
2.2.1 Taux de satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction minimal de 90 %
2.2.2 Taux d'accessibilité aux services automatisés	100 % d'accessibilité aux services automatisés
2.2.3 Taux de disponibilité des services personnalisés	100 % de disponibilité des services personnalisés
2.2.4 Volume de plaintes	

Fonctions, activités et initiatives

Service à la clientèle

Indicateurs opérationnels	Cible chiffrée
2.2.5 Volume d'opérations aux services automatisés	1 200 000 consultations
2.2.6 Volume d'opérations aux services personnalisés	300 000 appels (services téléphoniques intéractif)
2.2.7 Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels	Maintenir un seuil minimum de 210 000 appels auxquels on donne une réponse

Orientation stratégique 2 (suite)

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.3

Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études.

Indicateurs stratégiques	Cible chiffrée
2.3.1 Montant moyen d'endettement, à la fin des études, des étudiantes et étudiants ayant reçu une aide financière	En développement
2.3.2 Volume de la clientèle remboursant son prêt en conformité avec les règles du régime	
2.3.3 Taux de recouvrement des créances recouvrables (en développement)	

Fonctions, activités et initiatives

Remboursement de la dette d'études

Indicateurs opérationnels	Cibles chiffrées
2.3.4 Pourcentage de la clientèle se prévalant du Programme de remboursement différé (PRD)	En développement
2.3.5 Pourcentage des demandes pour bénéficier du PRD traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)	En développement
2.3.6 Taux de défaut de paiement de la clientèle	
Recouvrement des créances	
2.3.7 Montant des créances recouvrées	78 M$ en 2003-2004
2.3.8 Taux de règlement des dossiers de recouvrement (en développement)	

Orientation stratégique 2 (suite)

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.4

Accroître l'efficacité de la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'optimiser le service à la clientèle.

Indicateur stratégique	Cible chiffrée
2.4.1 Volume de partenaires touchés par des activités de concertation, de formation et d'information	Joindre 100 % des partenaires d'ici le 31 mars 2004

Fonctions, activités et initiatives

Réalisation d'activités de concertation, de formation et d'information auprès des partenaires

Indicateurs opérationnels	Cible chiffrée
2.4.2 Volume d'activités de concertation, de formation et d'information réalisées	Minimum de 50 activités
2.4.3 Volume de participants aux activités de concertation, de formation et d'information	Minimum de 500 participants
2.4.4 Volume de publications d'Info-Réseau, d'Info-Prêt et d'Info-Contact et de Contractualités	20 Info-Réseau, 4 Info-Prêt, 5 Info-Contact et 20 Contractualités
2.4.5 Volume de consultations en ligne des publications Info-Réseau et Info-Contact	

Orientation stratégique 3

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.1

Favoriser le développement et le partage d'une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants par les membres de l'organisation.

Indicateur stratégique	Cible chiffrée
3.1.1 Degré d'avancement des projets d'amélioration de l'Aide financière aux études	

Fonctions, activités et initiatives

Tenue de rencontres de sensibilisation

Indicateurs opérationnels	Cible chiffrée
3.1.2 Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études	Rencontrer l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études deux fois au cours de l'année.
3.1.3 Volume de personnes ayant participé à des activités de sensibilisation à l'approche client	

Orientation stratégique 3 (suite)

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.2

Planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation.

Indicateur stratégique	Cible chiffrée
3.2.1 Volume de personnes ayant suivi une formation	

Fonctions, activités et initiatives

Formation des membres de l'organisation

Indicateurs opérationnels	Cibles chiffrées
3.2.2 Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation de la main-d'œuvre	Consacrer 4 % de la masse salariale à la formation.
3.2.3 Nombre moyen de jours de formation par personne	
Planification de la main-d'œuvre	
3.2.4 Plan de main-d'œuvre élaboré	Adapter le plan de main-d'œuvre à l'implantation de Contact.

Orientation stratégique 3 (suite)

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.3

Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle.

Indicateur stratégique	Cible chiffrée
3.3.1 Volume des demandes d'aide financière remplies par Internet	Atteindre un minimum de 50 % des demandes remplies par Internet en 2003-2004.

Fonctions, activités et initiatives

Conception et implantation du projet Contact

Indicateur opérationnel	Cible chiffrée
3.3.2 Degré d'avancement du projet Contact	Réaliser 100 % des activités prévues en 2003-2004 au plan d'action du projet Contact.

Objectif stratégique 3.4

Fournir les services de l'Aide financière aux études au moindre coût en respectant les engagements ministériels.

Indicateur stratégique	Cibles chiffrées
3.4.1 Évolution du coût de revient	58,26 $ par demande d'aide financière 0,074 $ par dollar recouvré par la Direction de la gestion des prêts 29,24 $ par dossier traité par la Direction de la gestion des prêts 63,50 $ par cliente ou client de l'Aide financière aux études

3 RESSOURCES NÉCESSAIRES

Dans la structure de l'Aide financière aux études, une place considérable est réservée à la coordination de l'unité centrale avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, dans l'unité centrale même, les membres du personnel sont tous spécialisés dans un domaine particulier. Ils sont de ce fait complémentaires et sont appelés à travailler en équipe afin de partager leur connaissance du Programme de prêts et bourses. Cette concertation a l'avantage de rendre l'action de l'Aide financière aux études plus cohérente et plus dynamique.

Pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, l'Aide financière aux études compte 200 employées et employés permanents et fait appel à du personnel occasionnel (133 employées et employés) de façon cyclique.

Le budget de l'Aide financière aux études pour 2003-2004 est présenté à l'annexe 1. Les dépenses (rémunération et fonctionnement) y sont estimées à 15 893 600 $.

4 FACTEURS DE CONTINGENCE

La réalisation et l'atteinte des objectifs de l'Aide financière aux études peuvent subir l'influence d'un certain nombre de facteurs sur lesquels l'unité autonome de service n'a que peu de contrôle :

- l'adoption de modifications législatives et réglementaires apportées au Programme de prêts et bourses;
- la fluctuation du nombre de demandes d'aide financière attribuables à la conjoncture et à la variation de l'effectif scolaire à temps plein et à temps partiel dans les réseaux d'enseignement visés par le Programme de prêts et bourses et le Programme de prêts pour les études à temps partiel;
- les autres programmes gouvernementaux qui poursuivent des objectifs similaires et visent des effets semblables à ceux du Programme de prêts et bourses;
- la progression des travaux liés à l'implantation de nouvelles technologies de l'information et de la communication à l'échelle gouvernementale.

5 APPROBATION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action a été approuvé par le sous-ministre de l'Éducation à Québec,

Le sous-ministre de l'Éducation,

Pierre Lucier

Pierre Lucier

date : 25 février 2004

ANNEXES

ANNEXE 1

Budget de l'Aide financière aux études

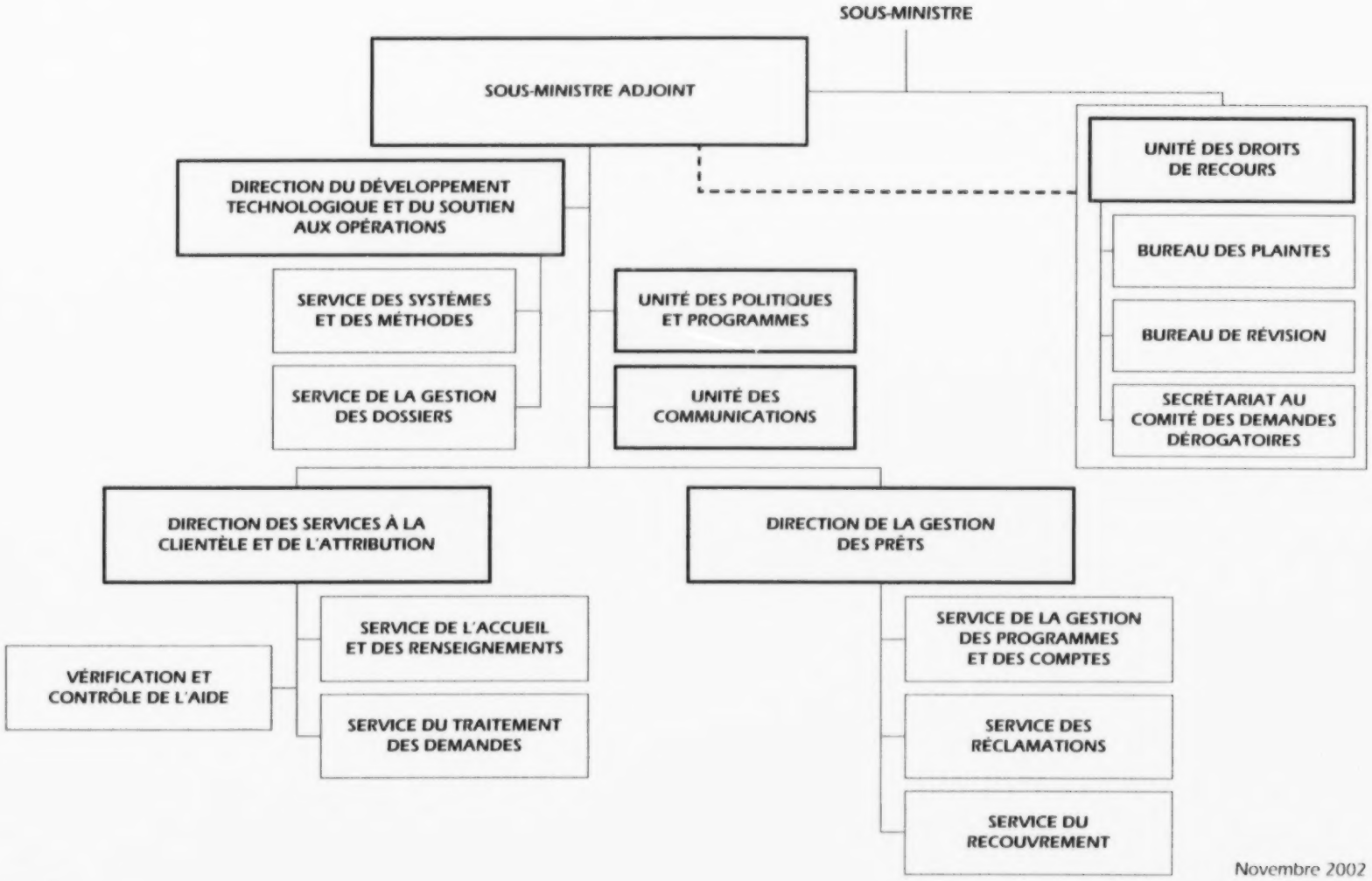
(Programme 03, élément 04)

CRÉDITS 2003-2004 (en milliers de dollars)

	Direction 3410	Développement technologique et du soutien aux opérations 3420	Services à la clientèle et de l'attribution 3430	Gestion des prêts 3440	TOTAL
RÉMUNÉRATION					
Cadres et assimilés	202,1	237,9	307,0	373,1	1 120,1
Autres catégories de personnel	1 575,1	1 204,3	4 634,7	2 986,9	10 068,6
TOTAL	**1 777,2**	**1 442,2**	**4 941,7**	**3 360,0**	**11 188,7**
FONCTIONNEMENT					
Communications (03)	514,6	1 248,2	15,3	9,8	1 787,9
Services (04)	488,9	1 189,5	350,0	281,0	1 959,4
Entretien (05)	25,0	30,0			55,0
Loyers (06)	0,8				0,8
Fournitures (07)	5,3	31,7	26,5	21,2	84,7
Équipement (08)	10,5	32,4	10,0	10,0	62,9
Amortissement		754,2			754,2
Autres dépenses (11)	0,5				0,5
TOTAL	**1 045,1**	**3 286,0**	**401,8**	**322,0**	**4 704,9**
TOTAL (Rémunération et fonctionnement)	**2 822,3**	**4 728,2**	**5 343,5**	**3 682,0**	**15 893,6**
IMMOBILISATIONS					
Immobilisations		13 172,7			13 172,7
TOTAL (Immobilisations)		**13 172,7**			**13 172,7**
EFFECTIF					
Effectif permanent	23	28	76	73	200
Effectif occasionnel (ETC)					
TOTAL (Effectif)	**23**	**28**	**76**	**73**	**200**

ANNEXE 2

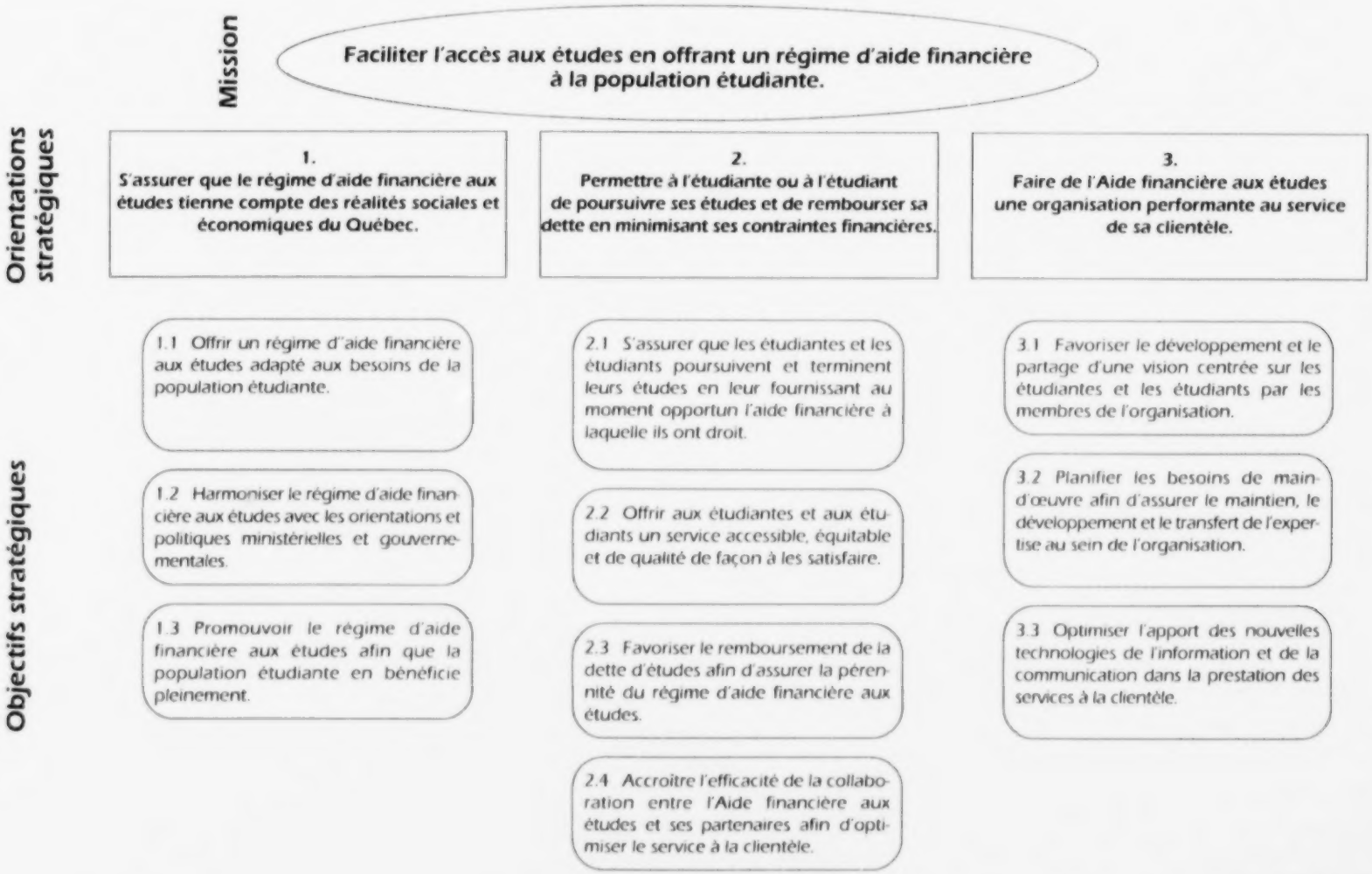
Organigramme « Aide financière aux études »



Novembre 2002

ANNEXE 3

Mission, orientations stratégiques et objectifs stratégiques de l'Aide financière aux études



ANNEXE 4

Présentation et définition des indicateurs

Orientation stratégique 1 : Viser à ce que le régime d'aide financière aux études et tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.1 : S'assurer que le régime d'aide financière aux études réponde adéquatement aux besoins de la population étudiante.

Indicateurs stratégiques :

1.1.1 Taux de participation des étudiantes et des étudiants au Programme des prêts et bourses
Proportion d'étudiantes et d'étudiants inscrits dans les établissements d'enseignement postsecondaire qui ont reçu une aide financière sous forme de prêt ou de bourse.

1.1.2 Montant d'aide moyen attribué sous forme de prêt ou de bourse
Montant moyen de l'aide attribuée en prêts et en bourses.

Indicateurs opérationnels :

1.1.3 Volume d'activités de connaissance réalisées
Nombre d'études prospectives, d'évaluations de programmes et d'études diverses permettant de connaître les caractéristiques de la clientèle, ses besoins et son environnement réalisées au cours de l'année budgétaire considérée.

1.1.4 Volume d'étudiantes et d'étudiants concernés par les activités de connaissance
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants concernés par les études prospectives, les évaluations de programmes et les autres études permettant de connaître les caractéristiques de la clientèle, ses besoins et son environnement réalisées au cours de l'année budgétaire considérée.

1.1.5 Volume d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au régime
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants auxquels le montant d'aide attribué a été modifié à la hausse ou à la baisse en raison de modifications apportées au régime.

Objectif stratégique 1.2 : Harmoniser le régime d'aide financière aux études avec les orientations et politiques, ministérielles et gouvernementales.

Indicateur stratégique :

1.2.1 Volume de problèmes d'harmonisation
Nombre de problèmes d'harmonisation résolus au cours de l'année budgétaire considérée en ce qui concerne le régime d'aide financière aux études et d'autres programmes gouvernementaux.

Indicateurs opérationnels :

1.2.2 Volume d'activités de concertation ministérielle et interministérielle
Nombre d'activités portant sur l'harmonisation du régime d'aide financière aux études avec d'autres programmes gouvernementaux réalisées au cours de l'année budgétaire considérée.

1.2.3 Volume de recours en raison de l'absence d'harmonisation
Cet indicateur est en développement. Il vise à déterminer si l'absence d'harmonisation entre le régime d'aide financière aux études et d'autres programmes gouvernementaux prive les étudiantes et les étudiants des bénéfices du régime, ce qui pourrait les conduire à exercer leur droit de recours.

Objectif stratégique 1.3 : *Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.*

Indicateurs stratégiques :

1.3.1 *Volume d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière aux études*
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière au cours de l'année budgétaire concernée, que cette demande ait été acceptée ou non.

1.3.2 *Volume d'étudiantes et d'étudiants affirmant ne pas avoir fait de demande d'aide financière en raison de leur méconnaissance du régime*
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants affirmant, dans le cadre d'une enquête, ne pas avoir fait de demande d'aide financière au cours de l'année budgétaire considérée en raison de leur méconnaissance du régime.

Indicateurs opérationnels :

1.3.3 *Volume d'activités de promotion et d'information réalisées*
Nombre d'activités de promotion du régime et d'information sur ses différents aspects réalisées par l'Aide financière aux études au cours de l'année budgétaire considérée.

1.3.4 *Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale concernant le régime*
Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale concernant le régime.

1.3.5 *Montant et pourcentage du budget de l'Aide financière aux études dépensé pour des activités de promotion et d'information*
Montant et proportion du budget de fonctionnement de l'Aide financière aux études dépensé au cours de l'année budgétaire considérée pour des activités de promotion et d'information se rapportant au régime.

1.3.6 *Volume de visiteurs du site Internet, secteur de la promotion et de l'information*
Nombre et pourcentage de visiteurs de la section consacrée à la promotion du régime et à l'information à cet égard sur le site Internet de l'Aide financière aux études.

Orientation stratégique 2 : *Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.*

Objectif stratégique 2.1 : *S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit.*

Indicateurs stratégiques :

2.1.1 *Volume d'étudiantes et d'étudiants bénéficiant d'une aide financière*
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants recevant un prêt, une bourse ou un prêt et une bourse, au cours de l'année budgétaire considérée.

2.1.2 *Montant de l'aide financière versée*
Montant total de l'aide financière versée en prêts, en bourses ou en prêts et en bourses, au cours de l'année budgétaire considérée. Cet indicateur permet également de calculer le montant du prêt moyen et de la bourse moyenne alloués au cours de l'année.

Indicateurs opérationnels :

2.1.3 *Volume de demandes d'aide financière reçues*
Nombre de demandes d'aide financière jugées recevables en première analyse (admissibilité) et enregistrées dans le système informatique au cours de l'année budgétaire considérée.

2.1.4 Pourcentage de demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)
Proportion des demandes d'aide financière qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande débute dès sa réception et prend fin avec l'expédition à l'étudiante ou à l'étudiant du calcul du montant auquel elle ou il a droit ou d'une demande de renseignements qui permettra de compléter l'analyse de son dossier. Il est à noter que le délai fixé varie en fonction du programme et de la priorité de la demande de l'étudiante ou de l'étudiant.

2.1.5 Volume de recours reçus
Nombre et pourcentage de plaintes, de demandes de révision et de demandes de dérogation reçues au cours de l'année budgétaire considérée.

2.1.6 Pourcentage de recours traités dans le délai fixé (délai et retard moyens)
Proportion des demandes qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement des plaintes et des demandes de révision débute dès leur réception et se termine au moment où la réponse est donnée à la personne ayant exercé le recours. Dans le cas des demandes de dérogation, le traitement débute dès leur réception et se termine lorsque le dossier est transmis au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

2.1.7 Montant des intérêts remboursés aux établissements financiers pendant la période d'études
Montant total des intérêts sur les prêts remboursés aux établissements financiers par l'Aide financière aux études pendant la période d'études des étudiantes et des étudiants, et ce, pour l'année budgétaire en cours.

Objectif stratégique 2.2 : Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à les satisfaire.

Indicateurs stratégiques :

2.2.1 Taux de satisfaction de la clientèle
Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de l'ensemble des services reçus de l'Aide financière aux études.

2.2.2 Taux d'accessibilité aux services automatisés
Cet indicateur permet de savoir si les services automatisés (site Internet et téléphone interactif) sont accessibles à la clientèle 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sans compter les périodes de mise à jour et d'entretien des systèmes. Le temps d'accessibilité aux services est comparé au nombre de minutes que compte chaque mois pour le téléphone interactif et au nombre d'heures pour le site Internet.

2.2.3 Taux de disponibilité des services personnalisés
Cet indicateur permet de savoir si les services personnalisés (comptoir d'accueil et centre d'appels) sont offerts à la clientèle du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

2.2.4 Volume de plaintes
Nombre et pourcentage de plaintes reçues au cours de l'année budgétaire considérée.

Indicateurs opérationnels :

2.2.5 Volume d'opérations aux services automatisés
Volume de consultations du site Internet et nombre d'appels au service téléphonique interactif au cours de l'année budgétaire considérée.

2.2.6 Volume d'opérations aux services personnalisés
Nombre de visiteurs au comptoir d'accueil (Québec) et nombre d'appels au centre d'appels ayant reçu une réponse au cours de l'année budgétaire considérée.

2.2.7 Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels
Cet indicateur permet de mesurer le nombre d'appels auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu, en comparaison avec le nombre de tentatives d'appels enregistré par le système téléphonique. Il faut cependant noter que le système téléphonique ne permet pas de déterminer le nombre de clients qui ont tenté de joindre le centre d'appels, mais uniquement le nombre de tentatives d'appels, une même personne pouvant essayer d'obtenir une réponse à plusieurs reprises.

Objectif stratégique 2.3 : Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études.

Indicateurs stratégiques :

2.3.1 Montant moyen d'endettement, à la fin des études, des étudiantes et des étudiants ayant reçu une aide financière
Somme moyenne, calculée à la fin des études, des prêts (capital seulement) alloués aux étudiantes et aux étudiants ayant reçu une aide financière.

2.3.2 Volume de la clientèle remboursant son prêt en conformité avec les règles du régime
Pour l'année budgétaire considérée, nombre et pourcentage de bénéficiaires remboursant leur dette d'études en conformité avec les règles du régime.

2.3.3 Taux de recouvrement des créances recouvrables
Cet indicateur est en développement. Il permet de mesurer la proportion du montant des créances qui ont été recouvrées par rapport au solde annuel des créances recouvrables.

Indicateurs opérationnels :

2.3.4 Pourcentage de la clientèle se prévalant du Programme de remboursement différé (PRD)
Nombre et pourcentage des personnes devant rembourser leur dette d'études qui se prévalent du Programme de remboursement différé pour l'année budgétaire considérée.

2.3.5 Pourcentage des demandes pour bénéficier du PRD traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)
Cet indicateur est en développement. Il permet de mesurer la proportion des demandes d'admission au PRD qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande pour bénéficier du PRD débute à la date de réception de la demande et prend fin à la date de décision ou à la date d'une demande de renseignements.

2.3.6 Taux de défaut de paiement de la clientèle
Cet indicateur met en relation le montant de capital des prêts remboursés et l'endettement total (capital) des étudiantes et étudiants qui devaient prendre en charge le remboursement de leur prêt quatre ans plus tôt.

2.3.7 Montant des créances recouvrées
L'indicateur retenu quantifie le montant des créances recouvrées dans l'année budgétaire considérée. L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent dans une situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Le personnel de l'Aide financière peut conclure une entente de remboursement avec ces personnes.

2.3.8Taux de règlement des dossiers de recouvrement
Cet indicateur est en développement. Il vise à établir la proportion des dossiers de recouvrement qui conduisent à un règlement au cours de l'année budgétaire considérée.

Objectif stratégique 2.4 : Accroître l'efficacité de la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'optimiser le service à la clientèle.

Indicateur stratégique :

2.4.1 Volume de partenaires touchés par des activités de concertation, de formation et d'information
Nombre et pourcentage des partenaires des établissements financiers et d'enseignement touchés par des activités de concertation, de formation et d'information de l'Aide financière aux études.

Indicateurs opérationnels :

2.4.2 Volume d'activités de concertation, de formation et d'information réalisées
Nombre d'activités de concertation, de formation et d'information qui, au cours de l'année budgétaire considérée, ont été réalisées par l'Aide financière aux études à l'intention de ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement.

2.4.3 Volume de participants aux activités de concertation, de formation et d'information
Nombre et pourcentage de participants aux activités de concertation, de formation et d'information tenues au cours de l'année budgétaire considérée par l'Aide financière aux études à l'intention de ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement.

2.4.4 Volume de publications d'Info-Réseau, d'Info-Prêt et d'Info-Contact
Nombre de publications d'Info-Réseau, d'Info-Prêt et d'Info-Contact au cours de l'année budgétaire considérée.

2.4.5 Volume de consultations en ligne des publications Info-Réseau et Info-Contact
Nombre de consultations en ligne des publications Info-Réseau et Info-Contact au cours de l'année budgétaire considérée.

Orientation stratégique 3 : Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.1 : Favoriser le développement et le partage d'une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants par les membres de l'organisation.

Indicateur stratégique :

3.1.1 Degré d'avancement des projets d'amélioration de l'Aide financière aux études
Comparaison du degré d'avancement des projets d'amélioration de l'Aide financière aux études à la fin de l'année budgétaire considérée avec le degré d'avancement *prévu dans les plans de réalisation des projets.*

Indicateurs opérationnels :

3.1.2 Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études
Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études tenues au cours de l'année budgétaire considérée.

3.1.3 Volume de personnes ayant participé à des activités de sensibilisation à l'approche client
Nombre et pourcentage de personnes de l'Aide financière aux études ayant participé à des activités de sensibilisation à l'approche client au cours de l'année budgétaire considérée.

Objectif stratégique 3.2 : Planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation.

Indicateur stratégique :

3.2.1 Volume de personnes ayant suivi une formation
Nombre et pourcentage des personnes de l'Aide financière aux études ayant suivi une formation au cours de l'année budgétaire considérée.

Indicateurs opérationnels :

3.2.2 Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation de la main-d'œuvre
Proportion des dépenses consacrées à la formation de la main-d'œuvre de l'Aide financière aux études par rapport à la masse salariale, au cours de l'année budgétaire considérée.

3.2.3 Nombre moyen de jours de formation par personne
Nombre moyen de jours de formation par personne de l'Aide financière aux études pour l'année budgétaire considérée.

3.2.4 Plan de main-d'œuvre élaboré
Élaboration, au cours de l'année budgétaire considérée, d'un document de planification des besoins en main-d'œuvre de l'Aide financière aux études.

Objectif stratégique 3.3 : Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle.

Indicateur stratégique :

3.3.1 Volume des demandes d'aide financière remplies par Internet
Nombre et pourcentage des demandes d'aide financière remplies par Internet au cours de l'année budgétaire considérée par rapport au nombre de demandes d'aide financière effectuées à l'aide d'un formulaire papier.

Indicateur opérationnel :

3.3.2 Degré d'avancement du projet Contact
Comparaison du degré d'avancement du projet Contact, à la fin de l'année budgétaire considérée, avec le degré d'avancement prévu dans le plan de réalisation du projet.

Objectif stratégique 3.4 : Fournir les services de l'Aide financière aux études au moindre coût en respectant les engagements ministériels.

Indicateur stratégique :

3.4.1 Coût de revient moyen

Pour l'attribution de l'aide, le coût de revient direct moyen par demande d'aide est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et le nombre de demandes d'aide financière reçues en application de la Loi sur l'aide financière aux études.

Pour la gestion des prêts, le coût de revient direct moyen par dossier traité est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction de la gestion des prêts et le nombre de dossiers qui ont été traités au cours de l'année dans cette direction.

En ce qui concerne le recouvrement, le coût de revient direct par dollar investi pour réaliser cette activité est calculé en mettant en relation les ressources financières investies et les sommes recouvrées.

Le coût de revient moyen global par client est établi en prenant en compte le coût de fonctionnement annuel total et le nombre de clientes et de clients de l'Aide financière aux études. Il présente une vue d'ensemble de la situation.

Les coûts indirects imputables aux partenaires de l'Aide financière aux études ou à des unités administratives du ministère de l'Éducation ne sont pas pris en considération dans les calculs étant donné la difficulté de quantifier avec précision la valeur de ces services.

Déclaration de services aux citoyens :

- Taux d'accessibilité aux services automatisés (2.2.2)
  Cet indicateur permet de savoir si les services automatisés (site Internet et téléphone interactif) sont accessibles à la clientèle 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sans compter les périodes de mise à jour et d'entretien des systèmes. Le temps d'accessibilité aux services est comparé au nombre de minutes que compte chaque mois pour le téléphone interactif et au nombre d'heures pour le site Internet.

- Taux de disponibilité des services personnalisés (2.2.3)
  Cet indicateur permet de savoir si les services personnalisés (comptoir d'accueil et centre d'appels) sont offerts à la clientèle du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

- Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels (2.2.7)
  Cet indicateur permet de mesurer le nombre d'appels auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu, en comparaison avec le nombre de tentatives d'appels enregistré par le système téléphonique. Il faut cependant noter que le système téléphonique ne permet pas de déterminer le nombre de clients qui ont tenté de joindre le centre d'appels, mais uniquement le nombre de tentatives d'appels, une même personne pouvant essayer d'obtenir une réponse à plusieurs reprises.

- Pourcentage de demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé 2.1.6 (délai et retard moyens)
  Proportion des demandes d'aide financière qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande débute dès sa réception et prend fin avec l'expédition à l'étudiante ou à l'étudiant du calcul du montant auquel elle ou il a droit ou d'une demande de renseignements qui permettra de compléter l'analyse de son dossier. Il est à noter que le délai fixé varie en fonction du programme et de la priorité de la demande de l'étudiante ou de l'étudiant.

- Pourcentage de recours traités dans le délai fixé 2.1.8 (délai et retard moyens)
  Proportion des demandes formulées par les étudiantes et les étudiants exerçant leur droit de recours qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement des plaintes et des demandes de révision débute dès leur réception et se termine au moment où la réponse est donnée à la personne ayant exercé le recours. Dans le cas des demandes dérogatoires, le traitement débute dès leur réception et se termine lorsque le dossier est transmis au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

- Taux de satisfaction de la clientèle (2.2.1)
  Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de l'ensemble des services reçus de l'Aide financière aux études.